

## 2 商品・役務別の相談状況

### (1) 商品・役務別の相談件数

【表3】商品・役務別相談件数

(単位：件、%)

区 分	平成20年度		平成19年度		対前年度		
	件数	割合	件数	割合	増減数	増減率	
商 品	商品一般 ③	3,501	7.8%	2,619	5.6%	882	33.7%
	食料品	1,696	3.8%	1,526	3.3%	170	11.1%
	住居品	1,527	3.4%	1,925	4.1%	-398	-20.7%
	光熱水品	512	1.1%	450	1.0%	62	13.8%
	被服品	1,145	2.6%	1,213	2.6%	-68	-5.6%
	保健衛生品	928	2.1%	969	2.1%	-41	-4.2%
	教養娯楽品 ④	2,780	6.2%	3,136	6.7%	-356	-11.4%
	車輛・乗り物	859	1.9%	930	2.0%	-71	-7.6%
	土地・建物・設備	1,907	4.3%	1,544	3.3%	363	23.5%
	その他の商品	32	0.1%	21	0.1%	11	52.4%
	小 計	14,887	33.2%	14,333	30.7%	554	3.9%
役 務	クリーニング	480	1.1%	512	1.1%	-32	-6.3%
	レンタル・リース・貸借	2,217	5.0%	2,236	4.8%	-19	-0.8%
	工事・建築・加工	1,354	3.0%	1,343	2.9%	11	0.8%
	修理・補修	603	1.3%	623	1.3%	-20	-3.2%
	管理・保管	93	0.2%	91	0.2%	2	2.2%
	役務一般	169	0.4%	251	0.5%	-82	-32.7%
	金融・保険サービス ②	6,750	15.1%	6,944	14.9%	-194	-2.8%
	運輸・通信サービス ①	9,340	20.9%	10,736	23.0%	-1,396	-13.0%
	教育サービス	269	0.6%	351	0.8%	-82	-23.4%
	教養・娯楽サービス	1,702	3.8%	2,548	5.5%	-846	-33.2%
	保健・福祉サービス ⑤	2,235	5.0%	2,130	4.6%	105	4.9%
	他の役務	1,489	3.3%	1,564	3.3%	-75	-4.8%
	内職・副業・ねずみ講	630	1.4%	702	1.5%	-72	-10.3%
	他の行政サービス	262	0.6%	258	0.6%	4	1.6%
小 計	27,593	61.6%	30,289	64.9%	-2,696	-8.9%	
他の相談	2,305	5.1%	2,072	4.4%	233	11.2%	
合 計	44,785	100.0%	46,694	100.0%	-1,909	-4.1%	

商品に関する相談が14,887件(33.2%)、役務(サービス)に関する相談が27,593件(61.6%)と役務に関する相談が多くなっています。商品や役務(サービス)別でみると、①運輸・通信サービス②金融・保険サービス③商品一般④教養娯楽品⑤保健・福祉サービスの順に相談が多くなっています。「運輸・通信サービス」は、相談全体の20.9%と依然として高い割合を占めています。

【表4】相談の多い商品・役務の相談の特徴

	商品・役務	件数	割合	相談内容の特徴
1	運輸・通信サービス	9,340	20.9%	身に覚えのない有料情報サービス代金の不当請求に関する相談など、「オンライン等関連サービス」の相談が7,848件と非常に多い。20才未満では相談の65.1%を占め、全年代を通じて相談は以前として多い。
2	金融・保険サービス	6,750	15.1%	「フリーローン・サラ金」に関する相談は全年代で多く、全体で4,388件の相談があった。
3	商品一般	3,501	7.8%	薬書や封書で送りつけられる利用した覚えのない架空請求に関する相談が多い。前年度と比較しても件数、割合ともに増えている。
4	教養娯楽品	2,780	6.2%	「新聞」(386件)、「電話機類」(291件)、「音響・映像機器」(248件)、「小型コンピューター」(194件)等が相談が多い商品である。
5	保健・福祉サービス	2,235	5.0%	「エステティックサービス」(618件)に関する相談が多い。複数回のサービスを受ける契約を結び料金を前払い後に業者が倒産した等、倒産に関連する相談が増えている。